

Реинжиниринг бизнес процессов железнодорожного вокзала

Ожидаемые сроки исполнения: 01.09.2022 - 31.12.2022

Контекст

В какой области решаем проблему?

Коммерциализация пассажирской инфраструктуры железнодорожного транспорта. Сфера деятельности дирекции железнодорожных вокзалов (ДЖВ), филиала ОАО "РЖД".

Проблема

Что за проблема: кто пытается достичь какую цель и что мешает?

ДЖВ имеет нереализованный коммерческий потенциал от использования управляемых площадей, но отсутствует единый стандарт работы с потоком посетителей вокзалов. Необходимо принимать во внимание исторические традиции использования вокзалов как общественной площадки/форума.



Пользователи

Чья это проблема? Кто хочет что-то получить, но не может?

Клиенты ДЖВ смогут удовлетворить потребительские предпочтения за счет того, что операционная деятельность вокзалов будет максимально приспособлена к ожидаемым изменениям предпочтений клиентов.

Заказчик и другие стейкхолдеры

Кто вовлечен (какие стейкхолдеры/целевые аудитории и их сегменты)?

Дирекция железнодорожных вокзалов – филиал ОАО "РЖД" получит решения, позволяющие повысить прибыль за счет реинжиниринга бизнес-процессов.
Правительство г.Москвы – увеличение бюджетных поступлений.

Данные

Какие есть (если есть) исходные данные для решения такой проблемы? Где их искать/собрать/парсить?

Данные собираются в процессе проведения интервью с заказчиком, по результатам натурных наблюдений и с помощью опроса



Рекомендуемые инструменты

Есть ли у заказчика предпочтения/рекомендации по инструментам/методам, которыми такие проблемы решают?

Основы функционирования вокзалов ОАО «РЖД». Единый стандарт развития вокзальных территорий ОАО «РЖД». Теоретические основы формирования концепции проекта. Принципы методы, инструменты современной ТРИЗ, позволяющие осознанно строить процессы выполнения проекта. Подходы к определению потребительских предпочтений, генерирующих и лимитирующих факторов, влияющих на потоки посетителей с учетом потребительского предпочтения различных групп потребителей. Тенденции развития вокзальных комплексов, инструментарий моделирования бизнес-процессов, картирование потока создания ценности.

Анализ аналогов

Какой вам известен мировой опыт в решении такого рода проблем?

Опыт развития железнодорожных вокзалом в мире

Предполагаемый тип решения

В каком направлении предлагаем участникам искать решения?

Концепция развития вокзала с учетом: описания процесса в состоянии «как есть» и «как должно быть»; определение целевой аудитории реальных и потенциальных клиентов вокзала с выделением критериев потребительских предпочтений, генерирующих и лимитирующих факторов, влияющих на потоки посетителей с учетом потребительского предпочтения различных групп потребителей; определение центров притяжения посетителей – коммерческих объектов, обслуживающих не только прибывающих и отправляющихся пассажиров, но и генерирующие поток посетителей, в том числе из местного населения и гостей столицы; определение перечня услуг для внедрения на вокзале с учетом выявленных предпочтений пассажиров и потенциальных посетителей вокзала.



Предполагаемая ролевая структура команды

Состав ролей участников команды. Возможные направления подготовки участников

Продакт-менеджер, бизнес-аналитик, моделировщик бизнес-процессов

Доступная экспертиза

Какими экспертами мы обеспечим решение этой задачи

Определяются

Дополнительные материалы

Ссылки на дополнительные материалы или дополнительная информация, которая позволит более полно раскрыть суть проекта

Отсутствует

Возможный реализатор проекта

Какому институту/академии потенциально может быть интересен данный проект для реализации

ИЭФ

